

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERANAN TELLER TERHADAP PELAYANAN NASABAH
PADA BMT AL-ITTIHAD CABANG PANAM
DI DELIMA KOTA PEKANBARU**

LAPORAN AKHIR

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya
(A.Md) pada Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri
Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

Disusun Oleh :

RAHMAD ILLAHI PERDANA
NIM. 01626104230

**PRODI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU-PEKANBARU
1441 H/2020 M**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

Laporan akhir ini dengan judul PERANAN TELLER TERHADAP PELAYANAN NASABAH PADA BMT AL-ITTIHAD CABANG PANAM DI DELIMA KOTA PEKANBARU, yang ditulis oleh:

Nama : **RAHMAD ILLAHI PERDANA**

NIM : 01626104230

Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 9 Rabiul Akhir 1441 H

6 Desember 2019 M

Pembimbing Laporan Akhir

Dr. H. Mohd. Yunus, M.Ag

NIP. 19591231 198703 1 037



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Laporan akhir dengan judul *PERANAN TELLER TERHADAP PELAYANAN NASABAH PADA BMT AL-ITTIHAD CABANG PANAM DI DELIMA KOTA PEKANBARU*, yang ditulis oleh:

Nama : **RAHMAD D LAHI PERDANA**
 NIM : 01626104230
 Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/Tanggal : Senin, 27 April 2020
 Waktu : 14.00 WIB
 Tempat : -

Telah diperbaiki sesuai permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 9 Juni 2020

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Dr. Wahidin, M.Ag

Sekretaris

Nuryanti, S.E.I, M.E.Sy

Penguji I

Dr. Jenita, SE, MM

Penguji II

Murnasrina, SE, M.SI

Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag

NIP. 19580712 198603 1 005



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Rahmad Illahi Perdana (2020): Peranan Teller Terhadap Pelayanan Nasabah Pada Bmt Al-Ittihad Cabang Panam Di Delima Kota Pekanbaru

Teller adalah karyawan kasir bank yang melayani dan mempertanggung jawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai. Teller di sebut juga kuasa kas terbatas, karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi. Pengelolaan kas pada suatu bank biasa berdiri sendiri dan mempunyai tugas dan tanggung jawab yaitu menerima setoran-setoran, melakukan pembayaran kepada nasabah masyarakat dalam melayani transaksi-transaksi yang diajukan. Peranan teller antara lain: teller menggambarkan kualitas pelayanan suatu bank, teller bisa mengangkat nama baik suatu bank. teller merupakan suatu kunci pokok pelayanan pada suatu bank.

Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana peranan teller dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada BMT Al-Ittihad cabang Panam di Delima kota Pekanbaru, dan bagaimana bentuk pelayanan teller pada BMT Al-Ittihad cabang Panam di Delima kota Pekanbaru. Yang mana penelitian ini dilakukan pada BMT Al-Ittihad cabang Panam di Delima kota Pekanbaru. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara. Sedangkan metode analisis penulisan ini menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk menyederhanakan hasil dari olahan data, sehingga mudah dipahami. Deskriptif yaitu menguraikan data-data yang diperoleh, kemudian data tersebut dianalisis.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa: Pertama dalam meningkatkan pelayanan nasabah ternyata seorang teller termasuk bagian bank yang berperan penting, karena teller yang berhadapan dan memberikan pelayanan langsung kepada nasabah. Kedua pelayanan yang diberikan teller BMT al-Ittihad adalah mengucapkan salam, melayani dengan penuh tanggung jawab, mengetahui kebutuhan nasabah, melayani dengan simpatik, melayani dengan cepat, memberikan rasa nyaman, berperilaku ramah, sabar, dan berpenampilan menarik. Hal-hal tersebut membuat nasabah merasah dilayani dengan sepenuh hati.

Kata Kunci : Peranan, Teller, dan Pelayanan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir (TA) dengan judul ***“PERANAN TELLER TERHADAP PELAYANAN NASABAH PADA BMT AL-ITTIHAD CABANG PANAM DI DELIMA KOTA PEKANBARU”***. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kan kepada pembimbing ummat, yakni Rasulullah SAW, sanak keluarga, dan umatnya hingga akhir zaman.

Karya tulis ini disusun sebagai bentuk pertanggung jawaban ilmiah selama penulis mengikuti proses akademik di Fakultas Syariah Program D3 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Kepada kedua Pahlawanku: Ayahanda SUIB serta ibunda SYAMSINAR, yang telah bersusah payah membesarkan dan memberikan motivasi yang takterhingga. Penulis menghaturkan banyak terimakasih yang amat sangat besar, kalian adalah jiwa dalam setiap nafasku, yang membangkitkan semangatku.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Bapak Prof. Dr. KH. Ahmad Mujahidin, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag selaku Dekan, Dr. Heri Sunandar, M.C.L selaku Wakil Dekan I, Dr. Wahidin, M.Ag selaku Wakil Dekan II, Dr. H. Maghfirah, M.A selaku Wakil Dekan III di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Nurnasrina, S.E, M.Si, selaku Ketua Jurusan Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum.
6. Ibu Dr. Jenita, SE. MM, selaku Sekretaris Jurusan Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum.
7. Bapak Drs. H. Mohd. Yunus, M.Ag.,M.Pd. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan serta motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Zuraidah, M.Ag selaku dosen penasehat akademik yang senantiasa memberikan arahan dan support kepada penulis.
9. Segenap dosen dan staf pengajar di Jurusan D-III Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Bapak Kepala Cabang BMT AL-ittihad Cabang Panam di Delima Kota Pekanbaru dan seluruh karyawan yang telah memberikan kesempatan untuk meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk memberikan bimbingan maupun arahan dalam penulisan Tugas Akhir ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Akhir ini.

10. Sahabat-sahabatku :ihza mehendra, arya kamandana, egosaputra habibullah, habib rahman dan MD. Alfachrozie, yang telah banyak memberikan support kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Teman-teman Angkatan sejawat seperjuangan terkhusus teman-teman Perbankan Syariah C.

Semoga kebaikan dan ketulusan mereka semua menjadi amal jariyah di sisi Allah SWT. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam mengerjakan Tugas Akhir ini, namun semua tidak lepas dari kekurangan. Maka dari itu, kritik dan saran serta merta penulis dengan segenap hati demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Pekanbaru, 27 April 2020

Penulis,

Rahmad Illahi Perdana

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II GAMBARAN UMUM BMT AI-ITTIHAD CABANG PANAM	
A. Profil Bmt Al-IttiHAD Cabang Panam	10
1. Sejarah Singkat Bmt Al-IttiHAD Cabang Panam	10
2. Visi Dan Misi BMT Al-IttiHAD Cabang Panam.....	11
3. Tujuan Bmt Al-IttiHAD Cababng Panam.....	11
4. Struktur Organisasi BMT Cabang Panam	12
5. Produk-Produk Bmt Al-IttiHAD Cabang Panam.....	17
B. Sumber Dana dan Cara Mendistribusikan Dana Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Al-IttiHAD Cabang Panam Pekanbaru.....	19
1. Sumber dana Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Al-IttiHAD Cabang Panam Pekanbaru	19
BAB III LANDASAN TEORITIS	
A. Pengertian BMT	23
B. Pengertian Pelayanan	24
1. Dasar Dasar Pelayanan.....	25
2. Pengertian Pelayanan yang Baik	28
3. Ciri Ciri pelayanan yang Baik.....	29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Peranan Teller	39
B. Bentuk Pelayanan Teller	41

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan	45
B. Saran.....	45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan manusia-manusia lain yang bersama-sama hidup di masyarakat. Dalam hidup bermasyarakat manusia selalu berhubungan satu sama lain, disadari atau tidak untuk mencukupi kebutuhannya dalam hidupnya. Tata cara atau peraturan dalam perhubungan manusia sesama manusia untuk memenuhi keperluan masing-masing yang berlandaskan syariat islam yang melibatkan bidang ekonomi disebut juga dengan muamalat. Manusia dapat berkerja apa saja, yang penting tidak melanggar garis-garis yang telah ditentukan Allah SWT.¹

Pengembangan perbankan yang didasarkan kepada konsep dan prinsip ekonomi islam merupakan suatu inovasi dalam sistem perbankan internasional. Meskipun telah lama menjadi wacana pada kalangan publik dan para ilmuwan muslim maupun non muslim namun pendirian industri bank islam secara komersial belum lama terwujud.²

Dengan semakin berkembangnya perekonomian dibidang keuangan, yang di hadapi indonesia adalah menyehatkan dunia perbankannya agar dapat bersaing dengan perbankan lain. Oleh pemerintah bagi bank-bank

¹Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari teori ke praktek*, (Jakarta:Gema Insani,2005), h. 169

²Veitzhal Rivai, *Islamic Banking: Sistem Bank Islam Bukan Hanya Solusi Menghadapi Krisis Namun Solusi Dalam Menghadapi Berbagai Persoalan Perbankan Dan Ekonomi Global*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010), h. 29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

yang melanggar ketentuan perbankan yang digolongkan sebagai bank yang tidak sehat akan dilikuidasi atau di bekukan kegiatan operasionalnya.

Bila kita perhatikan di Indonesia khususnya di Riau dewasa ini mengembangkan dibidang perbankan baik dikelola pemerintah maupun swasta selalau memperhatikan peningkatan perbankan setiap tahun. Agar usaha dibidang perbankan dapat berkembang secara terus menerus, memang sangat diperlukan sekali adanya sarana dan prasarana pendukung disuatu bank tersebut guna untuk meningkatkan pelayanan jasa bagi nasabahnya.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi.³ Adapun teori tentang pelayanan, yaitu

1. Layanan adalah suatu perbuatan
2. Layanan adalah sebuah produk yang memberikan solusi kepada pelanggan
3. Layanan adalah suatu sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas atau tidak puas yang dialami pelanggan
4. Layanan adalah kunci sukses suatu bisnis.⁴

Pada dasarnya lembaga keuangan merupakan sebuah perantara di mana lembaga tersebut mempunyai fungsi dan peranan sebagai suatu lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan menyalurkan

³Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: kecana prenada media group,2008), h. 180

⁴Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*, (Jakarta: PT.Gramedia,2013), h. 6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dana kepada masyarakat yang kekurangan dana atau membutuhkan dana agar terwujud masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera.⁵

Lembaga keuangan mikro merupakan salah satu alat yang cukup penting untuk mengangkat tingkat perekonomian masyarakat saat ini. Pelaksanaan dan operasional lembaga keuangan mikro selain dilakukan dengan pola simpan pinjam juga dapat dilakukan dengan pola bagi hasil di bawah sistem keuangan syariah. Lembaga yang dapat menjalankan peran sebagai lembaga keuangan mikro syariah saat ini adalah Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) dan Baitul Mal wat Tamwil (BMT).⁶

BMT adalah pendekatan dari kata balai usaha mandiri terpadu atau baitul mal wat tamwil, yaitu lembaga keuangan mikro (LKM) yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syari'ah. BMT terbagi dua fungsi utama, yaitu:⁷

1. Baitul tamwil (rumah pengembangan harta), melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi.
2. Baitul mal (rumah harta), menerima titipan zakat, infak dan sedekah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan praturan dan amanahnya.

⁵Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2004),h. 33

⁶ Andri Seomitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syari'ah*,(Depok: Kencana, 2017),

⁷*Ibid*, h. 473

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Keberadaan BMT sebagai salah satu lembaga keuangan syariah mengalami dinamika yang bagus seiring dengan dan perkembangan lembaga ekonomi dan keuangan islam lainnya di tanah air.⁸

Teller adalah karyawan kasir bank yang melayani dan mempertanggung jawab lalu lintas pembayaran uang tunai. Teller disebut juga kuasa kas terbatas, karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi. Pengelolaan kas pada suatu bank berdiri sendiri dan mempunyai tugas dan tanggung jawab yaitu menerima setoran-setoran, melakukan pembayaran kepada masyarakat dalam melayani transaksi-transaksi yang diajukan.⁹

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis bermaksud menyusun tugas akhir dengan judul “**PERANAN TELLER TERHADAP PELAYANAN NASABAH PADA BMT AL-ITTIHAD CABANG PANAM DI DELIMA KOTA PEKANBARU**”.

B. Batasan Masalah

Untuk lebih terarahnya pembahasan dalam penelitian ini, perlu kiranya dibatasi pokok pembahasannya pada peranan teller dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada BMT Al-IttiHAD cabang Panam di Delima kota Pekanbaru

⁸Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h. 59

⁹Hasibuan Malayu, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 161

C. Rumusan Masalah

Sejalan dengan latar belakang yang dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan maslah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan teller dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada BMT Al-Ittihad cabang Panam di Delima kota Pekanbaru.
2. Bagaimana bentuk pelayanan teller pada BMT Al-Ittihad cabang Panam di Delima kota Pekanbaru.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui peranan teller terhadap pelayanan nasabah pada BMT Al-Ittihad cabang Panam di Delima kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui bentuk pelayanan nasabah pada BMT Al-Ittihad cabang Panam di Delima kota Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pada program studi D3 Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Untuk menambah wawasan bagi penulis khususnya mengenai cara kerja teller dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.
- c. Sebagai bahan masukan bagi BMT Al-Ittihad cabang Panam di Delima kota Pekanbaru.

- d. Sebagai sumber informasi dan bahan penelitian bagi pihak-pihak lain untuk penelitian selanjutnya.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BMT Al-Ittihad cabang Panam di Delima kota Pekanbaru.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun subjek penelitian ini adalah para karyawan BMT Al-Ittihad cabang Panam di Delima kota Pekanbaru. Sedangkan objeknya adalah perenan teller di BMT al-Ittihad cabang Panam di Delima kota Pekanbaru.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungannya dengan objek yang di teliti atau data yang diperoleh berdasarkan pengukuran secara langsung oleh peneliti dari sumbernya (subyek penelitian).¹⁰

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui obserfasi dan wawancara kepada pihak-pihak yang bersangkutan di BMT

¹⁰ Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), h. 129

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa data yang diperoleh dari berbagai buku atau data pendukung yang berkaitan dengan penelitian ini.

4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek serta objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan.¹¹ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah teller di BMT cabang panam pekanbaru. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah teller di BMT cabang panam pekanbaru. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut.¹² Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah Ati teller BMT al-ittihad cabang panam pekanbaru.

5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan dilapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang diteliti.
- b. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab kepada pihai-pihak yang berkepentingan sehubungan dengan permasalahan penelitian.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h.117

¹² *Ibid*, h. 118

- c. Kepustakaan, yaitu penulis mengambil data melalui buku-buku panduan dan dokumen-dokumen yang bersangkutan untuk dijadikan referensi sebagai landasan teoritis dalam penulisan penelitian ini.

6. Analisi Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu setelah semua data telah dikumpulkan, maka penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas kesimpulan terakhirnya.

7. Teknik Penulisan

- a. Deduktif, yaitu memaparkan data-data yang bersifat umum yang ada kaitannya dengan tulisan, kemudian diambil kesimpulan bersifat khusus.
- b. Deskriptif, yaitu menguraikan data-data yang diperoleh, kemudian data tersebut dianalisis.

F. Sistematika Penulisan

Untuk lebih terarahnya penulisan ini, maka penulis membagi penulisan ini ke dalam beberapa bab, sub bab adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dimuat latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II : GAMBARAN UMUM BMT AL-ITTIHAD CABANG PANAM

Merupakan tinjauan umum objek yang diteliti yang berisikan sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, produk dan jasa layanan perusahaan.

BAB III : TINJAUAN TEORITIS

Memaparkan tinjauan umum tentang pengertian pengertian BMT, pengertian teller, serta pengertian jenis-jenis teller, media transaksi yang ditangani oleh seorang teller, peranan teller dalam memberikan pelayanan, beserta pengertian dari nasabah.

BAB IV : PERANAN TELLER TERHADAP PELAYANAN NASABAH PADA BMT AL-ITTIHAD CABANG PANAM DI DELIMA KOTA PEKANBARU

Memaparkan peranan teller terhadap pelayanan nasabah dan bentuk pelayanan teller oleh BMT

BAB V : KESIMPULAN

Merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran-saran.

DAFTAR PUSTAKA

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM BMT Al-ITTihad CABANG PANAM

A. Profil BMT al-Ittihad cabang Panam

1. Sejarah singkat BMT al-Ittihad cabang Panam

BMT Al-Ittihad cabang panam merupakan cabang dari BMT Al-ittihad Rumbai. BMT Al-Ittihad cabang Panam lembaga keuangan bukan bank (LKBB) yang berbentuk koperasi syariah, dan usaha pokoknya adalah simpan pinjam yang dikelola oleh BMT al-Ittihad cabang Panam antara lain penerimaan simpanan (sumber dana) yang berasal dari kalangan sendiri/intern yaitu dana yang dimiliki oleh yayasan kesatuan pendidikan islam (YKPI) yang berasal dari aktivitas kegiatan pendidikan dan dakwah, selain itu juga terdapat sumber dana dari pihak eksternal antara lain anggota dan pemerintah.

BMT al-Ittihad cabang panam mulai beroperasi pada tahun 2014. BMT al-Ittihad cabang panam berbadan hukum dengan no 272/BH/DISKOP&UKM/2/X/ 2001 tanggal 31 oktober 2001 Rek. PINBUK Riau No 034/PINBUK/Riau/XI/2000 tanggal 19 desember 2000. Alamat kantor BMT al-Ittihad cabang Panam Jl. Delima No. 138 Kel. Delima kec. Tampan Panam-Pekanbaru.¹³

¹³ Dokumen BMT Al-Ittihad cabang Panam Pekanbaru

2. Visi dan Misi BMT al-Ittihad cabang Panam

Visi BMT al-Ittihad cabang Panam yaitu menjadi pusat kegiatan islam terpadu untuk mewujudkan masyarakat madani yang makmur lahir dan bathin serta sejahtera dunia dan akhirat.

Sedangkan misi yaitu mengacu pembinaan umat dalam bidang usaha muamalah islam.

3. Tujuan BMT al-ittihad cabang Panam

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) al- ittihad cabang Panam mempunyai tugas yang sama dengan lembaga keuangan konvensional lainnya, yaitu sebagai intermediasi. Fungsi intermediasi disini antara lain:

- a. Mengidentifikasi, memobilisasi, mengorganisasi, mendorong, dan mengembangkan potensi serta kemampuan potensi ekonomi anggota, kelompok anggota muamalat dan daerah kerjanya
- b. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) anggota dan kelompok anggota muamalat yang menjadi lebih profesional dan islami sehingga semakin utuh dan tangguh menghadapi persaingan.
- c. Memobilisasi perantara untuk meningkatkan kesejahteraan anggota.
- d. Menjadi perantara keuangan (*financial intermiary*) antara shahibul maal dengan du'afa sebagai mudharib, terutama untuk dana-dana sosial sepertiga zakat infak, sedekah, wakaf, hibah dan lain-lain.
- e. Menjadi perantara keuangan (*financial intermiary*) antara pemilik dana (*shahibul maal*) baik sebagai pemodal maupun penyimpan dengan penggunaan dana (*mudharib*) untuk mengembangkan usaha

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

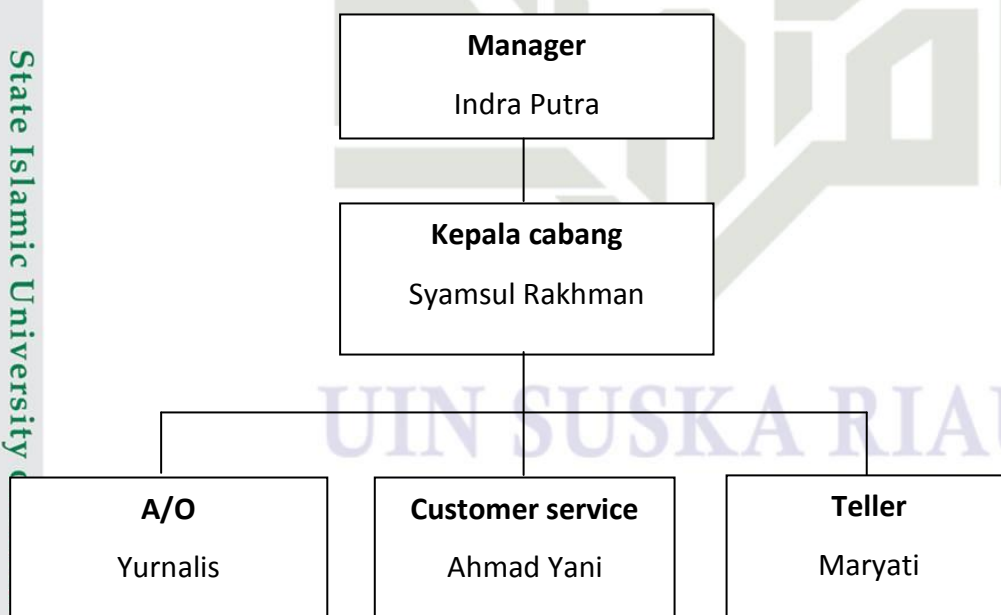
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produktif. Tujuan BMT al-ittihad cabang Panam adalah membangun kehidupan ekonomi umat dengan pola syariah, menghindari system ekonomi dan keuangan dari praktek ribawi, serta meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat.¹⁴

4. Struktur organisasi

Struktur organisasi yang baik adalah yang harus memenuhi syarat yang efektif dan efisien. Suatu organisasi yang efektif adalah jika memungkinkan setiap individu mencapai sasaran organisasi. Sedangkan struktur organisasi yang efisien adalah jika memudahkan pencapaian tujuan-tujuan organisasi dengan biaya yang minimal untuk mendapatkan keuntungan atau laba yang optimal atas setiap penghasilan yang diperoleh dari usaha tersebut. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Ittihad dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 2.1



Sumber : Laporan pertanggung jawaban pengurus

¹⁴ Dokumen BMT Al-Ittihad cabang Panam Pekanbaru

Tugas-tugas dari struktur organisasi BMT Al-Ittihad cabang Panam

Pekanbaru, yaitu sebagai berikut:

1. Rapat anggota tahunan
 - a. Rapat anggota tahunan dilaksanakan satu tahun sekali.
 - b. Pengesahan atau perubahan anggaran dasar dan anggaran rumah tangga organisasi.
 - c. Pemilihan dan pengangkatan, sekaligus pemberhentian pengurus dan pengawas baik pengawas syariah dan pengawas manajemen.
 - d. Penetapan anggaran pendapatan belanja BMT selama satu tahun.
 - e. Pembagian sisa hasil usaha yang diperoleh BMT selama satu tahun.
 - f. Pengesahan laporan pertanggung jawaban pengurus tahun sebelumnya pengesahan rancangan program kerja tahunan.
2. Pengawas Syariah
 - a. Sebagai penasehat dan pemberi sarana atau fatwa kepada pengurus dan pengelola mengenai hal-hal yang berkaitan syariah seperti penetapan produk.
 - b. Sebagai mediator antara BMT dan Pengawas Syariah Nasional dan Dewan Pengawas Syariah Provinsi.
 - c. Mewakili anggota dalam pengawasan syariah.
3. Pengawas Keuangan
 - a. Sebagai penasehat dan pemberi saran kepada pengelola mengenai kebijakan keuangan.
 - b. Sebagai auditor dalam mengambil keputusan khususnya yang berhubungan dengan keuangan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Mengawasi perkembangan keuangan dalam setiap transaksi yang dilakukan oleh pihak pengelola.

4. Pengurus

- a. Menyusun kebijakan umum.
- b. Melakukan pengawasan kegiatan pengelolaan.
- c. Menyetujui pembiayaan untuk suatu jumlah tertentu.
- d. Memimpin jalannya Baitul Maal wa Tamwil (BMT) sehingga sesuai dengan tujuan dan kebijakan umum.
- e. Memimpin dan mengarahkan kegiatan yang dilakukan oleh pengelola.

5. Menejer

Tanggung Jawab:

- a. Tersusunnya sasaran rencana jangka pendek dan rencana jangka panjang serta proyeksi finansial tahunan.
- b. Tercapainya target yang telah ditetapkan secara keseluruhan.
- c. Tercapainya lingkungan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka memenuhi kebutuhan Baitul Maal wa Tamwil (BMT).
- d. Menjaga BMT agar dalam aktifitasnya senantiasa tidak lari dalam visi dan misinya.
- e. Tersedianya sistem pembukuan dan pencatatan data yang akurat
- f. Terselenggaranya penilaian prestasi kerja karyawan.

6. Wewenang:

- a. Memimpin rapat koordinasi pembiayaan antar pengelola untuk memberikan keputusan terhadap pengajuan pembiayaan sebelum diajukan oleh rapat komite dengan BMT.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Penyetujuan atau penolakan pengajuan pembiayaan dalam rapat koordinasi pengelola secara musyawarah dengan alasan-alasan yang jelas.
- c. Memberikan teguran dan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan BMT.
- d. Mengusulkan promosi, rotasi dan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- e. Melakukan penilaian prestasi karyawan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

7. Teller

Tanggung Jawab:

- a. Terselesaikan laporan kas harian.
- b. Terjaganya keamanan kas.
- c. Membuat cash flow mingguan untuk analisis.
- d. Menetapkan strategi yang harus dilakukan berdasarkan analisis.

Wewenang:

- a. Tidak memberikan berkas-berkas kepada pihak yang tidak berkepentingan.
- b. Memegangkas tunai sesuai dengan kebijakan yang berlaku.
- c. Menerima transaksi tunai.
- d. Menolak pengeluaran kas apabila tidak ada bukti-bukti pendukung memegang kunci brangkas.
- e. Mengusulkan strategi baru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. **Analisis Pembiayaan**

Tanggung Jawab:

- a. Memastikan seluruh pengajuan pembiayaan telah diproses sesuai dengan prosedur.
- b. Melakukan analisis pembiayaan dengan tepat dan lengkap dan mempersentasikan dalam rapat koordinasi pengelolaa dan rapat komite dengan pengurus
- c. Pembentukan laporan pembiayaan sesuai dengan periode.
- d. Membuat surat teguran dan peringatan kepada mitra.
- e. Melihat peluang potensi pasar yang ada dalam upaya pengembangan pasar.

Wewenang:

- a. Memberikan usulan untuk pengembangan pasar kepada Direktur.
- b. Menemtukan target pembiayaan bersama dengan Direktur dan analisis yang lain.
- c. Memberikan peringatan kepada mitra yang lalai untuk menunaikan janji sesuai dengan kesepakatan. Memberikan masukan dan kritik membangun kepada sesama pengelola BMT termasuk kepada Direktur.

9. **CS/ Back Office**

Wewenang:

- a. Pelayanan terhadap pembukuan dan penutupan rekening tabungan dan deposito serta mutasinya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Pelayanan terhadap setoran dan penarikan tabungan dan penerimaan SPP.
- c. Menerima pelunasan dan angsuran pembiayaan.
- d. Pelayanan awal kepada mitra yang mengajukan pembiayaan.
- e. Pengarsipan seluruh surat keluar atau masuk dan berkas-berkas pembiayaan.

Wewenang:

- a. Memberikan penjelasan kepada mitra mengenai produk BMT.
- b. Mencatat dan membukukan transaksi pada buku tabungan mitra
- c. Memberi nomor bukti transaksi atas permintaan kasir.

10. Internal Auditor dan Administrasi Pembiayaan

- a. Pembuatan laporan keuangan YKPI kepada pengurus YKPI.
- b. Pengarsipan laporan keuangan dan berkas-berkas yang berkaitan secara langsung dengan keuangan YKPI.
- c. Menyiapkan administrasi pencairan pembiayaan.
- d. Pengarsipan jaminan pembiayaan.
- e. Membukukan angsuran pembiayaan harian kepada control pembiayaan.¹⁵

5. Produk- produk BMT al-Ittihad Cabang Panam

Selayaknya sebuah usaha, BMT Al-ittihad cabang Panam sudah barang tentu memiliki produk-produk yang akan ditawarkan kepada

¹⁵DokumenBMTAl-Ittihad cabang Panam Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nasabahnya. Adapun produk-produk yang ditawarkan oleh Al-ittihad cabang Panam antara lain sebagai berikut :

a. Tabungan *Mudharabah*

Tabungan mudharabah yaitu simpanan dana yang penyetoran dan penarikan dapat dilakukan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dan BMT Al-ittihad cabang Panam memiliki kewenangan penuh untuk mengelola sesuai dengan prinsip syariah. Atas produk ini penyimpanan akan mendapat bagi hasil setiap bulan atau dengan kata lain dana yang disimpan nasabah akan dikelola BMT untuk memperoleh keuntungan.

b. Tabungan Pendidikan

Tabungan pendidikan yaitu simpanan pendidikan yang simpanannya digunakan untuk keperluan pembiayaan pendidikan dari taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi, sama halnya dengan simpanan lainnya, simpanan pendidikan ini pun dapat diambil pada waktu saat menjelang kebutuhan yang berkaitan dengan masalah-masalah pendidikan dengan kesepakatan sebelumnya.

c. Pembiayaan *Murabahah*

Pembiayaan murabahah yaitu penjualan barang kepada anggota dengan mengambil keuntungan (margin) yang diketahui dan disepakati bersama pembayaran yang dilakukan dengan cara jatuh tempo.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Pembiayaan *Ijarah*

Pembiayaan *Ijarah* yaitu pembiayaan yang diberikan oleh BMT kepada anggota dalam memperoleh barang atau jasa.

e. Pembiayaan Istishna

Pembiayaan istishna yaitu pembiayaan yang diberikan oleh BMT kepada anggota untuk pembelian barang yang dipesan.¹⁶

B. Sumber Dana dan Cara Mendistribusikan Dana Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru

1. Sumber dana Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru

Lembaga keuangan syariah salah satunya adalah Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Al-Ittihad cabang Panam Pekanbaru adalah lembaga perantara antara pihak surplus dana kepada pihak minus dana. Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Al-Ittihad cabang Panam Pekanbaru mempunyai dua fungsi utama yaitu *Funding* (penghimpun dana) dan *financing* (penyalur dana atau pembiayaan).

Prinsip utama dalam manajemen pembiayaan ini adalah kepercayaan. Artinya kemauan masyarakat untuk menginvestasikan uangnya kepada BMT itu sendiri, karena Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Al-Ittihad cabang Panam Pekanbaru merupakan lembaga amanah.¹⁷

¹⁶ Dokumen BMT Al-Ittihad cabang Panam Pekanbaru.

¹⁷ Dokumen BMT Al-Ittihad cabang Panam Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Al-Ittihad cabang Panam Pekanbaru memiliki dua sumber dana dan sekaligus sebagai produk pendanaan, yaitu:

a. Dana Sendiri

- 1) Simpanan pokok khusus atau saham yang merupakan syarat untuk menjadi anggota penuh BMT Al-Ittihad cabang Panam Pekanbaru.
- 2) Simpanan pokok sebesar Rp. 50.000-, yang dibayar satu kali dan merupakan syarat untuk menjadi anggota biasa.
- 3) Simpanan wajib sebesar Rp. 20.000,- yang dibayar setiap bulan.
- 4) Hibah dan wakaf adalah pemberian seseorang kepada BMT Al-Ittihad cabang Panam Pekanbaru.
- 5) Infak, Sedekah adalah titipan seseorang kepada BMT Al-Ittihad cabang Panam Pekanbaru untuk dipakai sesuai dengan keperluan:
- 6) Sisa hasil usaha yang dicadangkan adalah sisa hasil usaha yang tidak dibagikan kepada anggota kemudian masuk sebagai modal BMT Al-Ittihad cabang Panam Pekanbaru.
- 7) Zakat perorangan anggota atas hasil usaha BMT Al-Ittihad cabang Panam Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Dana Pinjaman

1) Simpanan *Mudharabah*

Adalah simpanan sukarela anggota BMT Al-Ittihad dengan mendapatkan bagi hasil. Simpanan ini dapat diambil setiap saat. Simpanan mudharabah terdiri dari beberapa macam diantaranya, yaitu:

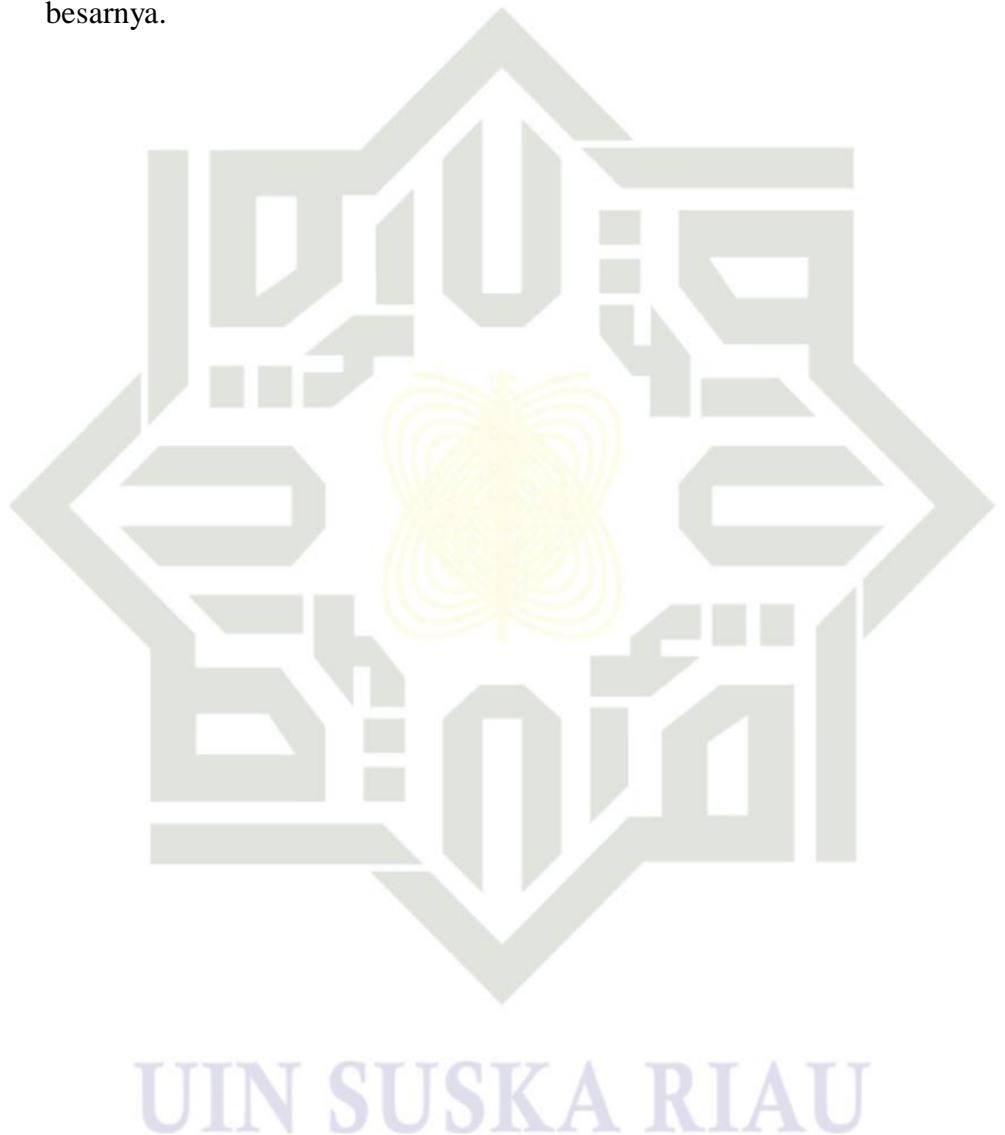
- a) Simpanan *Mudharabah* Biasa
- b) Simpanan *Mudharabah* Pendidikan
- c) Simpanan *Mudharabah* Haji
- d) Simpanan *Mudharabah* Umrah
- e) Simpanan *Mudharabah* Qurban
- f) Simpanan *Mudharabah* Idul Fitri
- g) Simpanan *Mudharabah* Walima
- h) Simpanan *Mudharabah* Aqiqah
- i) Simpanan *Mudharabah* Wisata
- j) Simpanan *Mudharabah* Perumahan

2) Investasi

Adalah simpanan yang berjangka yang hanya dapat diambil dalam jangka waktu tertentu dengan jasa bagi hasil ditetapkan oleh BMT Al-Ittihad. Investasi ini berupa deposito dan saham (*syrkah*).

3) Simpanan *Wadi'ah*

Adalah simpanan yang berupa titipan dana nasabah pada BMT Al-Ittihad tanpa diberikan bagi hasil, tapi bisa diberikan bonus infaq oleh BMT yang tidak ditetapkan besarnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

LANDASAN TEORITIS

A. Pengertian BMT

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan bayt al-maal wa al-tamwil dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil ke bawah dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Baitul mal wat tamwil juga bisa menerima titipan zakat, infak, dan sedekah, serta menyalurkan sesuai dengan peraturan dan amanatnya. Selain itu, yang mendasar adalah bahwa seluruh aktifitas BMT harus dijalankan berdasarkan prinsip muamalah ekonomi dalam islam.¹⁸

Dengan demikian, keberadaan BMT dapat dipandang memiliki dua fungsi utama yaitu sebagai media penyalur pendayagunaan harta ibadah seperti zakat, infak, sedekah dan wakaf, serta dapat pula berfungsi sebagai institusi yang bergerak dibidang investasi yang bersifat produktif sebagaimana layaknya bank. Pada fungsi kedua ini dapat dipahami bahwa selain berfungsi sebagai lembaga keuangan, BMT juga berfungsi sebagai lembaga ekonomi. Sebagaimana lembaga keuangan.¹⁹

¹⁸ Hertanto Widodo Ak, dkk, *Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)*, (Bandung: mizan, 2000), h. 82

¹⁹ Andri Soemitra Op.cit h. 452

B. Pengertian Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan merupakan promosi secara tidak langsung yang diberikan oleh bank, yaitu dengan cara memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Selain itu, pelayanan (service) juga merupakan cara promosi secara tidak langsung yang dapat dilakukan oleh bank, apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabah memuaskan, maka nasabah akan merasa puas dan dapat dijadikan alat untuk menarik nasabah.²⁰

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu di mana pelanggan/nasabah sudah tahu tempatnya pelayanan melalui telepon. Atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetap dilayani oleh mesin seperti mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM).²¹

Pelayana yang baik akan dapat menciptakan simpati dari masyarakat, sehingga akan menimbulkan kepercayaan. Dengan adanya kepercayaan masyarakat, pemasaran produk akan menjadi lebih lancar. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.²²

Pelayanan berasal dari kata “service” terdapat dua pengertian: pengertian pertama mengandung unsur ikut serta, pengertian kedua mengandung sesuatu kegunaan. Pelayanan mengandung arti suatu upaya

²⁰ Ali Hasyim, *Manajemen Bank*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), h.141

²¹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h.15

²² Fandy Tjiptono, *manajemen jasa*, (Jakarta: penerbit Andi Offset, 1998), ch

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebaik mungkin memberikan kepuasan kepada semua pelanggan, baik individu maupun kelompok dalam arti masyarakat atau publik yang efektif dan efisien.²³

Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak yang tak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan atau usaha yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan masyarakat.²⁴

Dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan aktivitas atau manfaat yang di tawarkan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah dengan efektif dan efisien.

1. Dasar-dasar pelayanan

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang customer service, pramugari, public relation, satpam dan kasir.

a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.

Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih tidak kumal, misalnya bajulengan panjang tidak boleh digulung. Pakain yang dikenakan harus memberikan kesan yang harus benar-benar memikat

²³ Budi Suprianto, *Manajemen pemerintahan*, (Tangerang: Media Brilian, 2009), h.306

²⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana prenada media group, 2008), h. 11

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen. Gunkan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.

- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman.

Dalam melayani nasabah, karyawan tidak boleh ragu-ragu akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dengan pelanggan, seolah-olah telah kenal lama. Dalam melayani nasabah karyawan juga harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat.

- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah berkenalan

Pada saat nasabah datang karyawan harus segera menyapa lebih dahulu dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebut namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan bapak/ibu, dan menanyakan apa yang dapat kami bantu.

- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Usahakan pada saat melayani nasabah, karyawan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan pelanggannya. Usahakan jangan menyuruh pelanggan/nasabah mengulang kembali pertanyaan atau keinginannya, karena terkesan kita tidak serius mendengarkan pembicaraannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar atau jika menggunakan bahasa lain seperti bahasa daerah atau bahasa asing gunakan secara benar pula.

- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.

Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya artinya dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang bersemangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.

- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Jangan menyela atau memotong pembicaraan artinya pada saat nasabah berbicara jangan menyela atau memotong pembicaraannya. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan pelanggan/nasabah. Kalau terjadi sesuatu dengan pelanggan atau nasabah usahakan jangan berdebat.

- h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.

Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan artinya setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Karyawan perusahaan juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
 Dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini, jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan. Artinya, jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup di jawab atau diselesaikan oleh karyawan yang bertugas, maka harus meminta bantuan kepada karyawan yang mampu menanganinya.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.
 Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan nasabah akan dilayani. Artinya, jika pada saat tertentu karyawan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu pelanggan/nasabah, beritahukan kepada nasabah kapan mereka akan dilayani dengan simpatik.²⁵

2. Pengertian Pelayanan yang Baik

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sebagai lembaga keuangan melalui penitipan uang (simpan), peminjaman (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya. Maka bank perlu menjaga citra positifnya dimata masyarakat. Citra ini dapat di bangun dengan kualitas

²⁵ Kasmir, Op.cit., 2008, h.18

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak efektif.²⁶

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

3. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu.²⁷

Setiap bank selalu ingin dianggap baik dimata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal.

Berikut ini beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- a) Tersedia sarana dan prasarana yang baik
- b) Tersedia karyawan yang baik
- c) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat;

²⁶ Kasmir, *Op.cit.*, 2004, h.185

²⁷ Kasmir, *Op.cit.*, 2004, h.257

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e) Mampu berkomunikasi
- f) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h) Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- i) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.²⁸

C. Pengertian Teller

Teller adalah salah satu petugas bank, pekerjaan sehari-harinya banyak berhadapan dengan nasabah dan masyarakat umum, serta dalam melaksanakan tugasnya seorang teller bertanggung jawab terhadap sejumlah uang.²⁹

Teller adalah petugas yang dapat bekerja cepat, tepat, jujur, dan ramah serta mampu bekerja, sekalipun di bawah tekanan yang berat karena teller adalah garis depan bank yang sering dinilai sebagai standar profesional dan sikap teller mencerminkan bank tersebut.³⁰

Teller adalah karyawan kasir bank yang melayani dan mempertanggung jawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai. Teller di sebut juga kuasa kas terbatas, karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi. Pengelolaan kas pada suatu bank biasa berdiri sendiri dan mempunyai tugas dan tanggung jawab yaitu menerima setoran-setoran, melakukan pembayaran kepada nasabah masyarakat dalam melayani transaksi-transaksi yang diajukan.³¹

²⁸ Kasmir, Op.cit., 2004, h.223

²⁹ Julius R. Latumaerissa, *Manajemen Bank Umum*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014),

h. 65

³⁰ Hasibuan Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h.161

³¹ Loc.cit.

D. Jenis-jenis Teller

Menurut Melayu Hasibuan, (2002: 163), adapun penggolongan teller menurut jeni-jenis adalah:

1. Cooperate teller adalah teller yang hanya melaksanakan tugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai kepada nasabah bank.
2. Individual account teller adalah teller yang hanya bertugas menerima setoran dan pembayaran uang tunai dari nasabah bank perorangan saja.
3. Local currency teller adalah teller yang hanya bertugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai valuta sendiri.
4. Foreign currency teller adalah teller yang akan bertugas menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai valuta asing (valas).
5. Express teller adalah teller yang otoritasnya hanya melakukan pembayaran dengan uang tunai dibawah nilai tertentu dan saldo konkret rekening korannya mencukupi.
6. Mixed transaction teller adalah teller yang dapat melaksanakan penerimaan setoran dan pembayaran dengan uang tunai, baik dengan valuta sendiri ataupun valuta asing, dalam semua jenis teller.
7. Special teller adalah teller yang bertugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai dalam jumlah yang relative sangat banyak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Malayu Hasibuan (2002: 164) adapun peralatan-peralatan teller yang dibutuhkan seorang teller dalam menjalankan tugasnya sehari-hari adalah:

1. Satu set computer yang telah online.
2. Mesin penghitung uang kertas dan logam.
3. Cash box untuk menyimpan uang tunai.
4. Lampu sinar ultra violet untuk memeriksa keabsahan dokumen(cek,draf,L/C, dan keaslian tandatangan nasabah.
5. Speciment atau contoh kartu tanda tangan nasabah.
6. Buku, alat-alat tulis kantor, serta disket computer.
7. Daftar nilai kurs jual dan kurs beli valuta asing harian bank.
8. Benang pengikat dan kertas ban uang serta stempel.
9. Uraian pekerjaan seorang teller.

Menurut Malayu Hasibuan (2002: 165) pada prinsipnya uraian pekerjaan (job description) semua jenis teller itu sama. Bedanya hanya terletak pada besarnya wewenang yang dimilikinya. Uraian pekerjaan teller, antara lain sebagai berikut:

1. teller pada pagi hari menerima sejumlah uang tunai dari kuasa kas setelah menandatangani tanda terima.
2. Teller harus menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setornya.
3. Teller berhak membayar tunai, pencairan uang giral (cek, wesel, L/C, dan lain-lain) dan menandatangani jika syarat-syaratnya terpenuhi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Teller wajib menghitung, menyotir dan mengikat rapi semua saldo uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.
5. Teller harus menyotor saldo uang tunai kepada kuasa kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuasa kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuasa kas harus menandatangani tanda terimanya.
6. Teller berhak menerima peralatan yang di perlukan demi kelancaran kas dan kuasa kasnya.
7. Teller harus melaksanakan semua tugas dan mempertanggung jawabkannya kepada kuasa kas.
8. Teller dengan persetujuan kuasa kas atau pemimpin bank melaksanakan penyetoran dan penarikan uang tunai dari dan kepada bank Indonesia.
9. Teller harus menerima setoran dari dan atau pembayaran kepada nasabah bank.
10. Teller harus mengelola, mengadministrasi, mempertanggung jawabkan dan menjaga semua uang tunai yang ada dalam kekuasaannya dengan baik.

a. Aturan dan Tata Tertib Teller Dalam Melakukan Tugasnya.

Menurut Melayu Hasibuan, (2002: 167) Adapun tata tertib seorang teller dalam menjalankan tugasnya untuk menghadapi nasabah atau calon nasabah sebagai berikut:

- 1) Pada jam kerja atau operasi bank berlangsung yang diperkenankan berada didaerah teller adalah; karyawan bagian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kas(head teller dan teller), pimpinan bank atau auditor diwaktu-waktu tertentu, dan pejabat bank Indonesia yang telah mendapat izin dari pimpinan bank.

- 2) Setiap teller hanya dapat melayani transaksi counter teller, kecuali telah mendapat izin dari Head Teller atau pimpinan bank.
- 3) Teller tidak diperkenankan makan di counter teller, membawa tas keruangan teller dan menggantungkan baju atau sejenisnya didalam ruangan teller.
- 4) Pintu masuk diruangan teller harus terkunci, ruang teller harus dilengkapi sistem alarm yang baik, dan setiap pengambilan uang tunai ke brangkas harus diketahui teller atau pimpinan bank.
- 5) Pada akhir jam kerja teller wajib menghitung uang yang ada pada boks teller. Jika terdapat kelebihan, ia wajib menyetorkan pada head teller (over night limit). Jika terdapat kekurangan teller wajib mengganti kekurangan tersebut.

b. Etika Seorang Teller Dalam Melayani Nasabah

Menurut Melayu Hasibuan, (2002: 167), sebagai front officer yang berhubungan langsung dengan nasabah, teller perlu mempunyai suatu etika untuk memuaskan para nasabah. Etika tersebut, antara lain sebagai berikut:

- 1) Penampilan, yaitu para teller sebaiknya mempunyai penampilan yang menarik, antara lain dengan menggunakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seragam yang mencirikan adanya kesatuan dan cirri khas bank bersangkutan.

- 2) Keperibadian, yaitu para teller harus mempunyai sikap yang ramah, bersahabat, dan terhormat terhadap nasabah.
 - 3) Kecepatan pelayanan, dari teller sehingga dapat memuaskan para nasabah.
 - 4) Menjaga kerahasiaan, yaitu teller harus menjaga kerahasiaan nasabah meupun kerahasiaan bank.
- c. Tugas dan Tanggung Jawab Teller Sebagai Berikut:
- 1) Melakukan pembayaran atau penerimaan uang tunai dan warkat bank.
 - 2) Menerima aplikasi transfer, kliring dan inkaso.
 - 3) Mencatat semua penerimaan ataupun pembayaran yang dilakukan setiap hari.
 - 4) Menjaga mutu pelayanan tetap tinggi.
 - 5) Bertanggung jawab pada head teller atas kebenaran transaksi yang dikelolanya.
 - 6) Memonitor kegiatan pelayanan kas dan menjamin arus dokumen.
 - 7) Menjaga keamanan uang tunai.

Media transaksi yang ditangani oleh seorang teller

E. Media Transaksi yang Ditangani oleh Seorang Teller

Seorang teller dalam melakukan tugasnya akan mengenai beberapa media yang digunakan untuk keperluan transaksi sehari-hari, yang meliputi:

1. Cek, adalah perintah bayar tanpa syarat dari pemegang rekening atau nasabah giro kepada bank, untuk membayar sejumlah dana yang telah ditentukan kepada orang yang membawa atau yang tertera namanya pada cek.
2. Bilyet Giro, merupakan surat perintah dari nasabah kepada bank yang memelihara rekening giro nasabah tersebut memindah bukukan sejumlah uang dari rekening yang bersangkutan kepada pihak penerima yang disebutkan namanya pada bank yang sama atau bank yang lainnya.
3. Tabungan, adalah simpanan penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.
4. Deposito merupakan simpanan dana pihak ketiga bank dimana penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu menurut perjanjian antara pihak bank dengan pemilik yang bersangkutan.
5. Sertifikat Deposito, adalah simpanan berjangka atas pembawa dengan izin bank Indonesia dikeluarkan oleh bank sebagai bukti simpanan yang dapat diperjual belikan atau dipindahkan tangankan kepada pihak ketiga.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

F. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah bagian vital dunia perbankan karena itu wajib hukumnya bagi karyawan untuk memberikan yang terbaik untuk mereka. Dalam melayani nasabah, sebaiknya seorang teller mampu memahami dan mengerti akan sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan masing-masing nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda. Perbedaan sifat-sifat nasabah disebabkan misalnya karena perbedaan pada daerah asal (suku), agama, pendidikan, pengalaman, adat istiadat dan budaya.

G. Perspektif Pelayanan Menurut Islam

QS. AL- IMRAN Ayat 159

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya “.³²

(Maka berkat) “ma” merupakan tambahan (rahmat dari Allah kamu menjadi lemah lembut) hai Muhammad (kepada mereka) sehingga kamu hadapi pelanggaran mereka terhadap perintahmu itu dengan sikap lunak (dan sekiranya kamu bersikap keras) artinya akhlakmu jelek tidak terpuji (dan

³² Departemen Agama RI, *al-Jumanatul ‘Ali*, (CV Penerbit J-ART: 2005)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berhati kasar) hingga kamu mengambil tindakan keras terhadap mereka (tentulah mereka akan menjauhkan diri dari sekelilingmu, maka maafkanlah mereka) atas kesalahan yang mereka perbuat (dan mintaklah ampunan bagi mereka) atas kesalahan-kesalahan itu hingga Kuampuni (serta berundinglah dengan mereka) artinya mintalah pendapat atau buah pikiran mereka (mengenai urusan itu) yakni urusan peperangan dan lain-lain demi mengambil hati mereka, dan agar umat meniru sunah dan jejak langkahmu, maka rasullah saw. Banyak bermusyawarah dengan mereka. (kemudian apabila telah berketetapan hati) untuk melaksanakan apa yang kamu kehendaki setelah bermusyawarah itu (maka bertakwalah kepada Allah) artinya percayalah kepada-Nya. (sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal) kepada-Nya.³³

Berdasarkan ayat dan tafsir di atas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahan lembutannya maka konsumen akan berpisah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

³³ Bahrin Akbar, *Terejemah Tafsir Jalalain Berikut Asbaabun Nuzuul*, (Sinar Baru Algensindo: Bandung, 2012), h.282

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam uraian di atas penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa:

1. Peranan *teller* dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada BMT Al-Ittihad cabang Panam di Delima kota Pekanbaru adalah sangat penting. Karena *teller* dalam melakukan tugasnya akan selalu berhubungan langsung dengan nasabah sehingga cara kerja dan sikap seorang petugas teller akan mencerminkan keadaan, citra baik, dan reputasi suatu bank bagi nasabah.
2. Bentuk pelayanan *teller* pada BMT Al-Ittihad cabang Panam di Delima kota Pekanbaru adalah mengucapkan salam, melayani dengan penuh tanggung jawab, mengetahui kebutuhan nasabah, melayani dengan simpatik, melayani dengan cepat, memberikan rasa nyaman, berperilaku ramah, sabar, dan berpenampilan menarik.

B. Saran

1. BMT Al-Ittihad cabang Panam di Delima kota Pekanbaru diharapkan melakukan pembaharuan alat perlengkapan teller secara berkala bahkan sebelum terjadi kerusakan.
2. BMT Al-Ittihad cabang Panam di Delima kota Pekanbaru diharapkan dapat mempertahankan pelayanan yang sudah diterapkan, bila perlu lakukan peningkatan pelayanan.

DAFTAR PUTAKA

Al-qur'an

Departemen Agama RI, *al-Jumanatul 'Ali*, (CV Penerbit J-ART: 2005)

Buku-buku

Ali Hasyim. 1995. *manajemen bank*. Jakarta: Bumi Aksara.

Andri Seomitra. 2017. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syari'ah*. Depok: Kencana.

Bakrun Akbar. 2012. *Terejemah Tafsir Jalalain Berikut Asbaabun Nuzuul*. Bandung: Sinar Baru Algensindo

Budi Suprianto. 2009. *Manajemen pemerintahan*. Tangerang: Media Brilian.

Fandy Tjiptono. 1998. *manajemen jasa*. Jakarta: Penerbit Andi Offset.

Freddy Rangkuti. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT. Gramedia

Hertanto Widodo Ak, dkk, *Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)*, (bandung: mizan, 2000) cet.2, h. 82

Julius R Latumaerissa. 2014. *Manajemen Bank Umum*. Jakarta: mitra wacana media

_____. 2004. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

_____. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.

Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Melayu Hasibuan. 2002. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara

Muhammad Syafi'I Antonio. 2005. *Bank Syariah dari teori ke praktek*. Jakarta: Gema Insani

Muhammad. 2006. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Muhammad. 2007. *Lembaga Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suipiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Verzhal Rivai. 2010. *Islamic Banking: Sistem Bank Islam Bukan Hanya Solusi Menghadapi Krisis Namun Solusi Dalam Menghadapi Berbagai Persoalan Perbankan Dan Ekonomi Global*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.



PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana bentuk pelayanan teller perbankan pada Bmt Al-Ittihad Cabang Panam di Delima Kota Pekanbaru?
2. Bagaimana peranan teller dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah?
3. Beberapa jenis-jenis teller?
4. Apa saja media transaksi yang di tangani oleh seorang teller?
5. Bagaimana pengaruh teller dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada Bmt Al-Ittihad Cabang Panam di Delima Kota Pekanbaru?

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN
PERBAIKAN LAPORAN AKHIR**

Laporan akhir dengan judul *PERANAN TELLER TERHADAP PELAYANAN NASABAH PADA BMT AL-ITTIHAD CABANG PANAM DI DELIMA KOTA PEKANBARU*, yang ditulis oleh:

Nama : **RAHMAD ILLAHI PERDANA**
 NIM : 01626104230
 Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/Tanggal : Senin , 27 April 2020
 Waktu : 14.00 WIB
 Tempat : -

Telah diperbaiki sesuai permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 9 Juni 2020

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Dr. Wahidin, M.Ag

Sekretaris

Nuryanti, S.E.I, M.E.Sy

Penguji I

Dr. Jenita, SE, MM

Penguji II

Murnasrina, SE, M.SI

Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

JALINUS, S.Ag

NIP. 197508012007011023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta UIN Suska Riau

Un.04/F.I/PP.00.9/5028/2019

Pekanbaru, 22 Mei 2019

Biasa
1 (Satu) Proposal
Motion Izin Riset

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama	: RAHMAD ILLAHI PERDANA
NIM	: 01626104230
Jurusan	: Perbankan Syariah D3
Semester	: VI (Enam)
Lokasi	: BMT Al-ittihad cabang Jl. Delima No. 138 Kel. Delima Kec. Tampan Panam-pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul
: PERANAN TELLER TERHADAP PELAYANAN NASABAH PADA BMT AL-ITTIHAD
CABANG PANAM DI DELIMA KOTA PEKANBARU

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksana riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan

Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 0057

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan karya ilmiah atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dianggap mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah

BMT AL-ITTIHAD

Badan Hukum No. 272/BH/DISKOP&UKM/3X/2001 Tanggal 31 Oktober 2001

Kantor Cabang Panam

Jl. Delima No. 138 Panam – Pekanbaru – RIAU

Telp (0761) 8417436

Email : bmtalittihadpanam@yahoo.com



Yayasan Kesatuan Pendidikan Islam

No.068/BMTI-YKPI/PANAM/X/2019

Pekanbaru, 16 Oktober 2019

Surat Balasan Selesai Riset

Yth.

Setia Jurusan Perbankan Syari'ah

UIN Nurnasrinda, SE, M.Si

Tempat

Bertanda tangan di bawah ini :

: Syamsul Rakhmat

: Kepala Cabang Panam

Menyatakan bahwa,

: Rahmad Illahi Perdana

: 01626104230

: Mahasiswa UIN SUSKA Riau

Selesai melaksanakan penelitian di BMT Al-TTIHAD Cabang Panam dengan Judul:

Peranan Teller Terhadap Pelayanan Nasabah Pada BMT Al – Ittihad Cabang Panam Delima Kota Pekanbaru”.

Demikian surat ini keterangan ini kami buat untuk keperluan administrasi yang bersangkutan.

Format Kam

Kepala Cabang

syamsul Rakhmat

UIN SUSKA RIAU

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN SUSKA Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

a. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

c. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

d. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

e. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

f. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

g. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

h. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

i. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

j. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

k. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

l. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

m. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

n. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

o. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

p. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

q. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

r. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

s. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

t. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

u. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

v. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

w. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

x. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

y. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

z. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

aa. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

ab. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

ac. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

ad. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

ae. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

af. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

ag. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

ah. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

ai. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

aj. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.

ak. Pengutipan harus disertai dengan nama dan alamat pengutip.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id Kode Pos : 28126



032010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/23105
TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN KTI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un 047/I/PP.00.9/5028/2019 Tanggal 22 Mei 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : **RAHMAD ILLAHI PERDANA**
2. NIM / KTP : **01626104230**
3. Program Studi : **PERBANKAN SYARIAH**
4. Jenjang : **DIII**
5. Alamat : **PEKANBARU**
6. Judul Penelitian : **PERANAN TELLER TERHADAP PELAYANAN NASABAH PADA BMT AL-ITTIHAD CABANG PANAM DI DELIMA KOTA PEKANBARU**
7. Lokasi Penelitian : **BMT AL- ITTIHAD CABANG PANAM DI DELIMA KOTA PEKANBARU**

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 23 Mei 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

Tembusan :



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Rahmad Illahi Perdana, lahir pada tanggal 15 september 1998 di Pekanbaru. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, dari pasangan Suib dan Syamsinar. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 006 di Ukui pada tahun 2010. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 4 Ukui dan tamat pada tahun 2013.

Setelah itu penulis melanjutkan Sekolah Menengah Atas di MA Al-Munawwarah Pekanbaru dan selesai pada tahun 2016. Pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri, Tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) Fakultas Syariah dan Hukum Program D3 Perbankan Syari'ah.

Dalam masa perkuliahan penulis telah melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di BPR Fianka Rezalina Fatma.

Penulis melakukan penelitian di BMT Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru dengan judul “Peranan Teller Terhadap Pelayanan Nasabah Pada BMT Al-Ittihad Cabang Panam Di Delima Kota Pekanbaru”. Hasil penelitian tersebut di uji dalam sidang munaqasah (Oral Comprehensif) Pada tanggal 27 April 2020 dan Alhamdulillah penulis dinyatakan lulus dengan predikat memuaskan dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.